



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Palvelupistetoiminnan asiakaskokemuksen kartoitus

Silvennoinen, Bini

2015 Leppävaara



Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Palvelupistetoiminnan asiakaskokemuksen kartoitus

Bini Silvennoinen
Paljo
Opinnäytetyö
Elokuu, 2015

Bini Silvennoinen

Palvelupistetoiminnan asiakaskokemuksen kartoitus

Vuosi	2015	Sivumäärä	30
-------	------	-----------	----

Asiakkaan kokema palvelukokemus on yritykselle elintärkeää vankan asiakaskunnan säilyttämisessä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Espoon Yhteispalvelun asiakkaiden asiakaskokemus ja mistä se koostuu. Tarkoituksena oli myös selvittää miten tietyt asiakaskokemuksen osatekijät, kuten aukioloajat, asiakaspalvelu ja palveluvalikoima, vaikuttavat palvelukokemukseen. Opinnäytetyön tavoite on tuottaa Yhteispalvelulle kehitysehdotuksia asiakaskokemuksen parantamiseksi.

Työn pääkäsitteenä ovat asiakaspalvelun osa-tekijät, joihin kuuluu muun muassa asiakastyytyväisyys, asiakaskokemuksen mittaaminen ja asiakaspalvelun laatutekijät. Näiden osatekijöiden pohjalta rakennettiin haastattelulomake.

Tutkimuksen päätutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista haastattelua, koska haluttiin saada asiakkailta syvempää tietoa asiakaspalvelukokemukseen liittyen. Havainnointia myös käytettiin yhtenä tutkimusmenetelmänä haastattelujen ohessa. Havainnoinnilla voitiin tarkkailla asiakaspalvelijoita ja asiakkaiden toimintatapoja palvelupisteissä. Haastattelut tehtiin Espoon Yhteispalvelun asiakkaille kahdessa eri Yhteispalvelun toimipisteessä toukokuun aikana. Vastauksia saatiin 24 kappaletta, joka on laadulliselle haastattelulle melko hyvä tulos. Haastattelun tuloksena saatiin selville useita asioita asiakkaiden palvelukokemukseen liittyen. Haastatteluissa selvisi, että asiakkaat käyttävät Yhteispalvelun palveluita melko yksipuolisesti, mutta ovat palveluvalikoimaan tyytyväisiä, eivätkä koe tarvetta laajentaa sitä. Asiakaspalvelu koettiin nopeaksi ja vaivattomaksi. Haastatteluissa ilmeni myös palvelukokemuksen osaluaita, joita olisi tarve kehittää. Näistä alueista pystyttiin rajaamaan neljä kehittämiskohdetta.

Tutkimuksen tuloksena löydettiin kehittämiskohteita joihin palvelupisteet voisivat paneutua paremman asiakaskokemuksen aikaansaamiseksi. Tärkeimmiksi kehittämiskohteiksi nousivat aukioloaikojen muuttaminen myöhemmäksi ja asiakaspalautejärjestelmän uusiminen sähköiseksi. Myös palveluvalikoiman tunnettuuden lisääminen olisi asiakkaiden mielestä tarpeellista ja palveluhenkilökunnan lisäkouluttaminen palvelun laadun varmentamiseksi.

Tutkimus sellaisenaan on mahdollista toistaa opinnäytetyössä esitettyjen toimintatapojen mukaisesti jos toimeksiantaja kokee sille tarvetta tulevaisuudessa. Tutkimus on hyvä alkukartoituksen selvittämisessä ja sen myötä oli mahdollista saada monipuolinen kuva asiakaskokemuksesta. Myös saadut tulokset koettiin Yhteispalvelun puolesta hyödyllisiksi.

Asiasanat: Asiakaskokemus, asiakaspalvelu, laadullinen tutkimus, palvelun laatu, palvelupiste, Yhteispalvelu

Bini Silvennoinen

Customer experience in service station activity

Year	2015	Pages	30
------	------	-------	----

Purpose of this thesis is to find out what builds the customer experience for customers using Espoo Citizen Services and what is their current experience of the service and how customer experience can be improved. Espoo Citizen Services wanted to research what are the customer opinions about current opening hours, customer service and service selection. As results for the research it was important to find some areas which would be available for improvement.

Main themes for this thesis were different elements on which customer service builds on. These elements include customer satisfaction, different factors of service quality and different methods to measure customer experience, which introduces the five factors for service quality. These methods were used as a basis for the interview form.

Qualitative interview was the main research method used. Interviewer wanted to understand customer behavior occurring in service event and what builds the customer experience in their own words. Observation was also used as a research method between interviews. It was possible to observe customers' and customer service personnel's actions. Interviews were held in two different Citizen Services service points during May. Research resulted on 24 interviews, which is a good amount of answers for qualitative research. It was possible to find habits for service usage as a result of the interviews. It was discovered that clients don't use or know about different services provided in Citizen Services service points. Still customers are happy with the current selection of services and don't wish for more options. Customer service is considered as fast and easy to use, still there was brought up some development areas which would be important to focus on.

Research pointed out several issues which were changed to development suggestions. Most important development suggestions were changing the opening hours and changing customer feedback system to electronic instead of paper forms provided in service points. Customers think that it would be important to improve the visibility of different services provided in Citizen Services service points. One of the development suggestions was to strengthen the service procedures for customer service personnel.

Client was satisfied with the research and results. Research can be possible to replicate if Citizen Services finds it necessary. It is effective way to examine customer experience.

Keywords: Citizen Services, customer experience, customer service, qualitative research, service point, service quality

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Toimintaympäristö	8
2.1	Espoon yhteispalvelupisteen toiminta	8
2.2	Espoon yhteispalvelun palveluvalikoima ja palautejärjestelmä	9
3	Asiakaspalvelukokemuksen osatekijät	10
3.1	Asiakaskokemuksen muodostuminen	10
3.2	Palvelun laatutekijät	11
3.3	Asiakastyytyväisyys	13
3.4	Asiakaskokemuksen mittaaminen	13
3.5	Asiakaspalvelukanavat	14
4	Tutkimusmenetelmät ja toteutus	14
4.1	Aineiston hankintamenetelmät	15
4.2	Tutkimusaineiston analysointi	15
4.3	Tutkimuksen toteutus	16
4.4	Luotettavuuden määrittäminen	17
5	Asiakaskokemus haastatteluiden ja havainnoinnin valossa	18
5.1	Taustatekijät	18
5.2	Asiakkaiden mielipiteitä aukioloajoista	20
5.3	Asiakkaiden kokema asiakaspalvelun laatu	21
5.4	Asiakaspalvelu Internetissä ja palvelupisteissä	22
5.5	Haastattelijan havainnot asiakaspalvelutoiminnasta	23
6	Kehittämis ehdotukset	23
7	Johtopäätökset	24
	Lähteet	26
	Taulukot	28
	Liitteet	29

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Espoon yhteispalvelupisteen asiakaspalvelukokemusta sekä tuntemusta palvelupisteiden palveluvalikoimasta. Toimeksiantaja haluaa tietää mitä asiakas näkee positiivisena palvelussa, sekä selvittää asiakkaiden mielipiteitä palvelunlaadusta sekä palveluvalikoimasta. Tärkeää on myös selvittää, minkälainen palveluvalikoima on asiakkaiden tarpeisiin nähden hyvä.

Opinnäytetyöprosessi aloitettiin tutkimalla tämänhetkistä tilannetta palveluvalikoimassa, joka selvitettiin sekä Espoon yhteispalvelupisteen Internet sivujen avulla, sekä vierailemalla Espoon yhteispalvelupisteessä. Teoriapohjaa kasvatettiin etsimällä tietoa siitä mitä on asiakaspalvelukokemus ja asiakastyytyväisyys. On tärkeää myös ymmärtää millä keinoilla asiakaspalvelua mitataan ja mitä on tarpeellista ymmärtää, jotta pystyy kehittymään paremmaksi asiakaspalveluntarjoajaksi. On tärkeä ymmärtää asiakasta ja heidän tarpeitaan muuttuvassa palvelukulttuurissa ja jatkuvasti teknologisesti kehittyvässä maailmassa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on saada selville asiakkaiden mielipiteitä yhteispalvelun laatuun ja palveluntarjontaan liittyen. Mielipiteet saadaan asiakkailta teemahaastattelulla, jolla saadaan selville asiakaskunnan tyytyväisyyttä palveluun. Haastatteluja tullaan tekemään Espoon yhteispalvelupisteiden asiakkaille heidän asiointinsa yhteydessä. Näin tehdään, jotta saadaan asiakkailta tuoreesta asiakaskokemuksesta heti palautetta.

Opinnäytetyön lopputuloksena toimeksiantajalle tarjotaan kehitysehdotuksia palvelukokemuksen parantamiseksi. On tärkeä löytää tärkeimmät kehittämisen kohteet, jotta asiakaspalvelukokemusta pystytään parantamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Toimeksiantajalle ei aikaisemmin ole ollut järjestelmällistä asiakaspalvelun laadun mittaria, joka on yksi syistä, minkä vuoksi opinnäytetyössä haluttiin keskittyä asiakaspalvelukokemukseen.

Opinnäytetyössä selvitettiin minkälaisena Espoon yhteispalvelupisteen asiakkaat kokevat saamansa palvelun ja mistä palvelupisteen asiakkaan kokemus koostuu. Asiakaskokemukseen koostuu monista osista, jotka vaikuttavat toinen toisiinsa. Yksi tärkeistä asioista on palvelunsaatavuus, eli kuinka hyvin palvelu on saatavilla. on myös erittäin hyödyllistä tietää ovatko asiointikanavat riittävät ja ovatko aukioloajat asiakkaiden tarpeisiin sopivat. Espoon yhteispalvelupisteet ovat muuttaneet aukioloaikojaan kuluneen vuoden aikana ja toimeksiantaja haluaa tietää ovatko aukioloajat asiakkaiden tarpeiden mukaisia ja onko niitä tarvetta muuttaa. Asiakaskokemukseen liittyy myös useita muita alueita, jotka ovat välttämättömiä kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen kartoittamisessa. Opinnäytetyössä keskitytään Espoon yhteispalvelupisteiden fyysisen palveluun joka tapahtuu palvelupisteissä. Palvelutapoja Espoon

yhteispalvelulla on palvelupisteiden lisäksi puhelinpalvelu ja pilottivaiheessa oleva Chat palvelu.

Saatavuuden lisäksi toimeksiantaja näkee tärkeänä selvittää, mitä asiakas näkee positiivisena palvelussa. Tärkeää on myös selvittää asiakkaan mielikuvat asiakaspalvelusta, tuntuuko palvelu asiantuntevalta, sekä koetaanko palvelu ystävällisenä. Palvelupisteiden asiakkaiden tarpeet on myös otettava huomioon ja selvitettävä miten tämän hetkinen palveluvalikoima palvelee asiakkaiden tarpeita. Toimeksiantaja myös toivoo saavansa uusia näkökulmia siihen, mistä asiakaskokemus muodostuu. Uusia näkökulmia asiakaskokemukseen saa tutkimalla teoriapohjaa asiakaskokemuksesta ja haastattelemalla asiakkaita ja kuuntelemalla heidän mahdollisia kehitysehdotuksiaan asiakaspalveluun liittyen.

Palvelukokemuksen kehittäminen on kiinnostanut menestyviä yrityksiä jo pitkään. Useat yritykset haluavat ymmärtää asiakkaita paremmin, jonka vuoksi ovat pyrkineet kartoittamaan omien asiakkaidensa kokemaa palvelua. Joni Pietiläisen tekemässä opinnäytetyössä Jyväskylän yliopistolle (2014) Perehdytään Jyväskylän energian asiakkaiden kokemaan palvelukokemukseen. Tutkimusmenetelmänä käytettiin strukturoitua kyselyä jossa asiakkaille annettiin kysymyksiä, joihin heille annettiin mahdollisuus vastata annettuihin väittämiin numeroasteikolla. Tutkimuksessa kävi ilmi, että henkilöstön tavoitettavuus ja palvelualttius on palvelukokemuksessa tärkeitä.

Palvelukokemusta on myös selvitetty muissa palvelupistepainotteisissa yrityksissä, kuten Piispa(2013) tutkimuksessaan esittää. Tutkimustuloksista huomattiin, että asiakaspalvelukokemuksen muodostuminen vaatii odotusten ylittämistä sekä tunteiden herättämistä. Asiakkaalle on tärkeää aito ja läheinen kanssakäyminen. Tämä vaatii yritykseltä ponnisteluja pyrkiä asiakaslähtöisemmäksi pelkän tuotokeskeisen ajattelun sijasta. Rantanen(2013) kuvaa tutkimuksessaan asiakaspalveluprosessia palvelupolun kautta. Palvelupolun avulla asiakasprosessin mitaaminen onkin erittäin hyvä keino. Palvelupolku mahdollistaa kaikkien palveluprosessin vaiheiden huomioon ottamisen.

2 Toimintaympäristö

Espoon yhteispalvelu on Espoon kaupungin hallinnoima palvelupisteverkosto, joka tarjoaa ympäri Espoota julkishallinnon neuvonta- ja asiointipalveluita. Espoossa yhteispalvelupisteitä on yhteensä kuusi kappaletta, jotka lähes kaikki sijaitsevat Espoon suurimmissa kaupunkikeskitymissä. Espoon yhteispalvelupisteen tarkoituksena olla helposti lähestyttävä palvelutoimisto, jossa voi kysyä Espoon kaupungin ja sen yhteistyökumppaneiden palveluista. Yksi yhteispalvelupisteen tarkoituksista on olla kaupungin neuvontapiste, josta voi kysyä lähes mitä tahansa kunnallisiin palveluihin liittyen. Palvelusihteerit ohjaavat kuntalaiset oikeaan suuntaan, josta kuntalaiset voivat löytää vastauksen kysymykseensä. (Holm 2011.)

2.1 Espoon yhteispalvelupisteen toiminta

Espoon yhteispalvelu on Espoon kaupungin tarjoama palvelu kuntalaisille. Yhteispalvelut ovat palvelukeskuksia, joissa tarjotaan monipuolisesti erilaisia kuntalaisten tarpeisiin. Espoon yhteispalvelupisteissä tehtiin vuoden 2014 aikana yhteensä 173 373 asiakaskäyntiä. Palvelupisteiden toiminta on tärkeää ja tarpeellista Espoon kuntalaisilla, sillä se tavoittaa suuren osan kuntalaisista. Vaikka yhteispalvelu keskittyy eniten palvelupistetoimintaan, palvelevat he myös puhelimitse. Asiakspuheluita vastaanotettiin vuonna 2014 5543 kappaletta. (Kanerva 2015.)

Yhteispalvelupisteillä on myös yhteistyökumppaneita, joiden palveluissa nämä asiointipisteet tarjoavat neuvontaa ja asiakaspalvelua. Suurimpia yhteistyökumppaneita Espoon yhteispalvelupisteille ovat esimerkiksi HSL, Lippupiste, Lippupalvelu, Kansaneläkelaitos ja Poliisi. Yhteispalvelupisteiden ydinideana on tuoda Espoon palvelut helposti asiakkaiden saataville, sekä tuoda asiakkaille tietämystä Espoon asiantuntijapalveluista. Melko suuri osa Espoon yhteispalvelupisteen asiakasmäärästä koostuu yhteistyökumppaneiden asiakkaista. (Holm 2011.)

Espoon yhteispalvelupisteet ovat uudistaneet palvelupisteidensä aukioloaikoja vuoden 2014 - 2015 aikana. Yksi opinnäytetyönaiheista on selvittää, ovatko Espoon yhteispalvelupisteen käyttäjät tyytyväisiä uudistuneisiin aukioloaikoihin. Toimeksiantaja haluaa myös selvittää mikä on asiakaspalvelun laadun tilanne. Tarkoituksena on tehdä alkukartoitus, minkä tuloksia voi käyttää tulevaisuudessa Espoon yhteispalvelupisteiden asiakaspalvelun kehittämiseen. Opinnäytetyöntarkoituksena on myös tarjota Espoon yhteispalvelupisteelle asiakaspalvelutilanteen kartoituksen jälkeen kehitysehdotuksia, joilla asiakaspalvelun laatua voidaan parantaa. (Kanerva 2015.)

Palvelumenetelminä Espoon yhteispalvelu käyttää pääosin puhelin-, sähköpostikanavia sekä palvelupisteitä, jossa asiakkaat voivat asioida suoraan kasvatusten palvelusihteerien kanssa. Espoon yhteispalvelu on myös tarjonnut pilottikokeiluna Espoon kaupungin nettisivuilla Chat viestintäpalvelua asiakkaille. Tämä Chat palvelu on pilottikokeilun aikana tarkoitettu Espooseen muuttaville ja Espoosta kiinnostuneille henkilöille. Chat palvelu otetaan laajempaan käyttöön syksyn 2015 aikana. (Kanerva 2015.)

2.2 Espoon yhteispalvelun palveluvalikoima ja palautejärjestelmä

Espoon yhteispalvelu tarjoaa neuvonta- ja asiointipalveluja koskien julkishallinnon palveluja, sekä asiakasyritysten palveluja. Espoon yhteispalvelulla on paljon yhteistyökumppaneita monilla eri aloilla. Näitä yhteistyökumppaneita ovat esimerkiksi kulttuurinalalla Lippupiste ja Lippupalvelu, joiden lippuja on mahdollista ostaa palvelupisteistä ympäri Espoota. Espoon yhteispalvelun tarkoituksena on olla kuntalaiselle ensimmäinen kontakti, josta voi saada apua lähes kaikissa kysymyksissä. (Espoon Yhteispalvelu 2015.)

Espoon yhteispalvelun yhteistyökumppanin KELAan liittyviä dokumentteja jätettiin palvelupisteissä vuoden 2014 aikana yhteensä 5187 kappaletta. Myös poliisille jätettyjä dokumentteja vuoden jätettiin Espoon yhteispalvelupisteisiin yhteensä 2176 kappaletta. Nämä kappalemäärät eivät sisällä asiakaspalveluun liittyviä neuvontaan liittyviä yhteydenottoja. HSL:ään liittyviä asiointeja tehdään runsaasti Espoon yhteispalvelupisteissä. Asiointeja ei dokumentoida, jonka vuoksi tarkkaa lukumäärää HSL:ään liittyvistä asioinneista ei ole tiedossa. (Kanerva 2015.)

Asiakaspalautetta kerätään Espoon yhteispalvelupisteissä palautelaatikoilla, jotka sijaitsevat palvelupisteissä. Näihin palautelaatikkoihin palvelupisteiden asiakkaat voivat laittaa kirjallista palautetta asiointiin ja Espoon yhteispalvelupisteisiin liittyen. Palautetta kerätään myös kaupungin sähköisien palvelukanavien kautta. Palvelupisteisiin on myös lisätty pikapalautetta keräävä laite, joka mittaa asiakastyytyväisyyttä yhdellä kysymyksellä. Palautetta keräävä laite kysyy asiakkaalta onko hän tyytyväinen saamaansa palveluun. Asiakas voi kysymykseen vastata nopealla painalluksella ”kyllä” tai ”ei”. (Kanerva 2015.)

Saadut palautteet käsitellään yhteispalvelun johtoryhmässä ja kyseenomaisissa palvelupisteissä. Suurin osa palvelupisteiden saamasta palautteesta liittyy asiakaskohtaamisiin. Näihin liittyviä palautteita tulee sekä negatiivisia, että positiivisia. Pääosa palvelupisteiden keräämästä palautteesta on positiivista. (Kanerva 2015.)

3 Asiakaspalvelukokemuksen osatekijät

Teoreettisessa viitekehyksessä avataan käsitteitä, jotka ovat opinnäytetyötä ajatellen tärkeitä ymmärtää. Opinnäytetyö keskittyy asiakaspalvelukokemukseen luomiseen, joten on erittäin tärkeä ymmärtää asiakaspalvelun eri osa-alueita. Palvelunlaatutekijät ja asiakaskokemus ovat käsitteitä joiden ymmärtäminen on oleellista oikeanlaisen kokonaiskuvan saamiseksi. Erilaisia asiakaspalvelukanavia on rakennettu jatkuvasti, tämän vuoksi on tarpeellista saada menetelmistä lisää tietoa, jotta paras mahdollinen asiakaskokemus pystytään asiakkaalle takaamaan.

Palvelu koostuu useista näkymättömistä palveluista, jotka joissain tapauksissa asiakkaiden silmissä vaikuttavat ongelmista, ne kuitenkin ovat välttämättömiä toimivan palvelukokemuksen luomisessa. Näitä näkymättömiä palveluita on esimerkiksi palautteiden käsittely, laskutus ja koulutukset. Grönroos(2010, 77) onkin määritellyt palvelun tapahtumasarjaksi, jossa ai-neettomat toiminnot yhdessä mahdollisten tuotteiden ja/tai palvelutapahtumien seurauksena johtavat ongelman ratkaisuun. Palvelu tuotetaan yhdessä palveluntarjoajan kanssa tehtävän vuorovaikutustilanteen avulla. (Grönroos 2010, 76 - 77.)

3.1 Asiakaskokemuksen muodostuminen

Asiakaspalvelukokemus koostuu neljästä näkökulmasta, jotka avaavat sitä mikä vaatii hyvän ja onnistuneen asiakaskokemuksen luominen. Näistä näkökulmista ensimmäinen on asiakkaan minä kuvan tukeminen. Asiakaspalvelun tulee olla persoonallista mutta sen ei ole tarkoitus tuottaa asiakkaalle mielipahaa. Asiakkaan kokema pienikin huono asiakaspalvelukokemus voi levitä laajalle ja saada paljon näkyvyyttä. Toinen näkökulma on yllätyksellisyys ja elämysten luominen. Jos asiakas saa jotain odottamatonta tai yllättyy positiivisesti, tulee hän välittömästi paremmalle tuulelle. Kolmas näkökulma, joka on palveluyritykselle tärkeä muistaa, on asiakkaan mieleen jääminen. Asiakkaan on vaikea muistaa palvelua joka on ollut keskinkertainen. On tärkeä luoda asiakkaille kosketuspisteitä joissa asiakaspalvelu on ollut erityisen hyvää. Näiden kosketuspisteiden avulla asiakas muistaa palvelun. Hyvä asiakaspalvelukokemus luo asiakkaalle halun saada samanlaista palvelua lisää. Tämä on neljäs näkökulma. (Löytänä ja Kortesus 2011, 43 - 49.)

Asiakaskokemuksessa ainutlaatuista on se, ettei lopputulosta voi päätellä. Se on aina henkilökohtainen ja muodostuu asiakkaan kokemien kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden perusteella. (Löytänä ja Kortesus 2011, 11.)

Kosketuspisteet muodostavat asiakkaan palvelupolon. Näitä kosketuspisteitä ovat kaikki toiminnot jotka välittömästi tai välillisesti liittyvät asiakkaan palvelutilanteeseen (Löytänä ja

Kortesuo 2011, 114 - 117). Kuvitteellinen palvelutilanne Espoon yhteispalvelupisteessä voisi koostua alla luetelluista kosketuspisteistä:

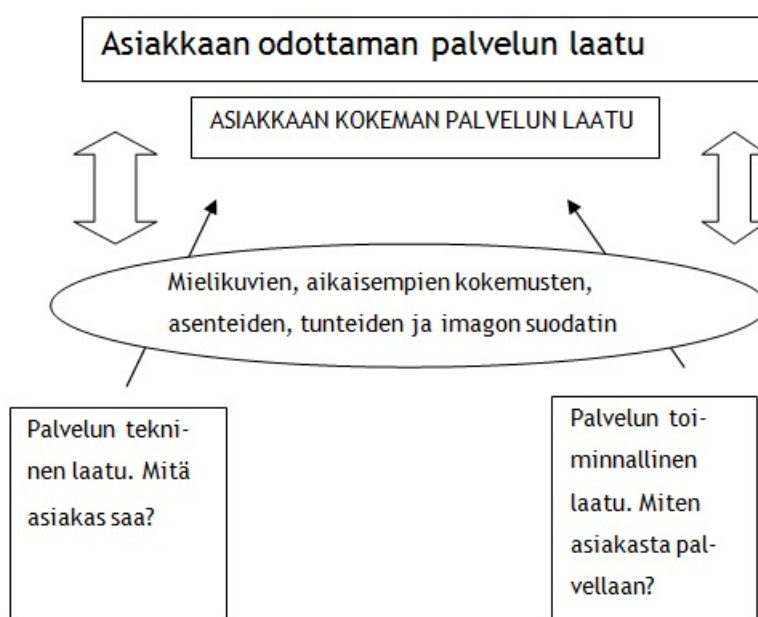
- Asiakas haluaa ostaa liikuntakortin Espoon liikuntapalveluihin ja etsii tietoa liikuntapalveluista Espoon kaupungin Internet sivuilta.
- Asiakas saapuu palvelupisteeseen.
- Asiakas ottaa vuoronumeron ja jää odottamaan vuoroaan.
- Asiakkaan vuoro tulee ja hän pääsee keskustelemaan palvelusihteerin kanssa.
- Palvelusihteerin hakee liikuntakortin.
- Asiakas maksaa liikuntakortin.
- Asiakas poistuu liikkeestä. (Espoon Yhteispalvelu 2015.)

Jokaisessa kosketuspisteessä asiakkaan on mahdollista kokea joko positiivisia tai negatiivisia tunteita, jotka kokonaisuudessaan muodostavat asiakaspalvelukokemuksen. Asiakaskokemuksen kehittäminen on jatkuva prosessi. Jos asiakaskokemus on neutraali, asiakkaalle ei jää sen lopputuloksena mielikuvia. Kun asiakkaan kosketuspisteet palvelupolulla ovat toimivia, asiakkaalle hyödyllisiä, helppoja ja nautinnollisia, ne luovat asiakkaalle positiivisen kokonaiskokemuksen. Palvelukokemus kuitenkin koostuu usein eri tasolla koetuista tilanteista, joiden lopputuloksena asiakas usein perustaa kokonaiskokemuksensa vahvimaksi kokemaansa tunteeseen. (Löytänä ja Kortesus 2011, 114 - 117.)

3.2 Palvelun laatutekijät

Asiakaskokemus ja palvelun laatu liittyvät erityisen hyvin toisiinsa. Laatutekijöiden avulla asiakaskokemuksesta voidaan tehdä arvio. Yrityksillä on aina arvoja jotka määrittävät heidän strategiaansa ja visiotansa, asiakaspalvelu yhtenä arvotekijänä on erittäin tavoiteltava. Jotta palvelusta saadaan hyvä, se tuotetaan asiakkaan kanssa vasta palvelutilanteessa. (Rissanen 2005, 17.) Hyvä asiakaspalvelu on paras tapa yritykselle markkinoida itseään. Palvelun kautta saadut kokemukset luovat asiakkaille kuvaa yrityksestä. (Tuulaniemi 2013, 59.)

Palvelukokemus ja palvelun tuottajan näkemys palvelun laadusta eroavat usein. Palvelukokemus koostuu usein asiakkaan omasta näkemyksestä, johon liitetään palvelukokemuksen aikana syntyneet tunteet. Näitä tunteita ei usein palvelun tuottajan näkökulmasta oteta huomioon, vaan keskitytään enemmänkin panoksiin ja tuottavuuteen. Tähän kuitenkin vaikuttaa palvelutapahtuman lyhytkestoinen luonne, joka johtaa siihen että palvelutapahtumaa on hankala tulkita. (Rissanen 2005, 17.) Kuvio 1 havainnollistaa sitä mistä asiakkaan kokema palvelun laatu muodostuu.



Kuvio 1 Asiakkaan odottaman palvelun laatu (Rissanen 2005, 214.)

Yllä esitettävässä Kuviossa 1 Rissanen(2005, 214) esittää palvelukokemuksen asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan kokema palvelun laatu koostuu kahdesta osiosta, joista ensimmäinen on "palvelun tekninen laatu" ja toinen "palvelun toiminnallinen laatu". Palvelun tekninen laatu tarkoittaa sitä minkä vuoksi asiakas on yritykseen tullut eli vastaa kysymykseen "mitä asiakas saa palvelun lopputuloksena?". Teknistä laatua asiakkaan on helppo tarkastella objektiivisesti, sillä palvelun lopputuloksen pystyy analyttisesti tarkastelemaan. Palvelun toiminnallinen laatu on kuitenkin laajempi kokonaisuus, joka kattaa sen miten asiakasta palvellaan ja minkälaista asiakaspalvelua asiakas saa. Palvelun laatuun ja palvelukokemukseen kuitenkin vaikuttavat myös asiakkaan omat asenteet, kokemukset ja mielikuvat. Tämän vuoksi ihmiset harvoin kokevat palvelun samalla lailla. On tärkeää muistaa että asiakkaan kokema laatu kuvaa todellista palvelunlaatua.(Grönroos 2010, 101 - 102.)

Palvelun laatua mitataan erilaisilla ulottuvuuksilla ja arvoilla, jotka määrittävät sen minkälaisena asiakas pitää asiakaskokemusta. Näitä piirteitä ovat pätevyys ja ammattitaito, luotettavuus, uskottavuus, saavutettavuus, turvallisuus, kohteliaisuus, palvelualttius, asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen, ja palveluympäristö. (Rissanen 2005, 214 - 216.)

3.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys tarkoittaa sitä että asiakas on tyytyväinen tuotteeseen tai palveluun. Asiakastyytyväisyyttä mitataan monissa yrityksissä, koska usein asiakastyytyväisyys on yhteydessä asiakkaan palvelukokemukseen. Asiakastyytyväisyys kasvaa kun palveluyrityksessä on kiinnitetty asiakaspalvelussa palvelun laatutekijöihin.

Asiakastyytyväisyyttä voidaan pyrkiä kasvattamaan monilla eri tavoin. Poikkeustilanteet luovat yritykselle mahdollisuuden kääntää negatiivisen tilanteen positiiviseksi. Nämä tilanteet ovat hetkiä jolloin odotukset, joita asiakkaalla on palvelua kohtaan, eivät täyty. Tilanteet saattavat johtua erilaisista asiakaspalvelutilanteista koetuista väärinymmärryksistä, tai kommunikaatio ongelmista. Myös palvelun mahdollisten toimitusten viivästyminen tai virheet aiheuttavat pettymyksen tunteita. Näissä tilanteissa asiakkaan tyytymättömyys pyritään kääntämään voitoksi parhaalla mahdollisella tavalla. Huono puoli mitattaessa asiakastyytyväisyyttä asiakaspalautteiden perusteella on siinä, että tyytymättömien asiakkaiden määrä on huomattavasti suurempi kuin palautteiden määrä. (Löytänä ja Korteso 2011, 209 - 211.) Poikkeustilanteet ovat myös suurimpia mahdollisuuksia kasvattaa tyytyväisyyttä yritykseen ja yrityksen tarjoamaan palveluun. (Löytänä ym. 2011, 214 - 215.)

3.4 Asiakaskokemuksen mittaaminen

Asiakaskokemusta voi mitata monilla eri tavoin. Yksi tunnetuimmista tavoista on Berryn, Parasuraman ja Zethamlin kymmenen laadun osatekijää, joihin Grönroos kirjassaan (2010, 114 - 115) viittaa. Kymmenen laadun osatekijää kuvastavat yritykselle tärkeitä toimenpiteitä tai arvoja joita heidän tulisi ottaa huomioon. Nämä kymmenen osatekijää on myöhemmässä tutkimuksessa jaettu viiteen osa-alueeseen, jotka kattavat erinomaisesti palvelunlaadun.

Ensimmäinen osa-alue on konkreettinen ympäristö. Konkreettinen ympäristö tarkoittaa palveluympäristöä, jossa asiakkaille tuotetaan palvelu. Ympäristön miellyttävyys on asiakaskokemuksen kannalta olennainen asia. Asiakkaat kiinnittävät myös huomiota palveluneuvojien ulkoiseen olemukseen. Toinen osatekijä on luotettavuus. Asiakkaiden on saatava jatkuvasti virheetöntä ja täsmällistä palvelua. Luotettavuus kasvattaa asiakkaan uskoa yritykseen ja parantaa yrityskuvaa asiakkaiden silmissä. Asiakkaille ei tule luoda turhia odotuksia, sekä tehdyt palvelulupaukset tukee pitää esimerkiksi mahdollista käsittelyaikaa ajatellen. (Grönroos 2010, 114 - 117.)

Reagointialttius tarkoittaa palveluneuvojien halukkuutta olla ahkeria ja asiakaspalvelualttiita. Palveluneuvojien tulee ottaa asiakkaat huomioon välittömästi, jotta asiakkaat tuntevat itsen-

sä tervetulleiksi. Vakuuttavuus, joka on neljäs palvelun laadun osa-alue, luo asiakasluottamusta ja turvallisuuden tuntua palveluun. Kun palveluneuvojat tuntevat tuotteensa, ja osaavat esittää ne oikealla tavalla, sekä kun he pystyvät työskentelemään tehokkaina. Silloin asiakkaat vakuuttuvat palvelun toimivuudesta. Empatia palvelun laadun osa-alueena viittaa asiakkaiden tarpeiden ymmärtämiseen ja asiakkaiden kohteluun yksilöinä. Yritys ajattelee asiakasta ja asiakkaiden tarpeita jotka vaihtelevat alan mukaan. Aukioloajat on tärkeä osa asiakaskokemusta, koska se tulee suunnitella asiakkaiden tarpeiden mukaan. (Grönroos 2010, 114 - 17.)

Tätä laadun osatekijät kattavaa menetelmää usein käytetään täyttölomakkeena, johon vastaaja voi merkitä asteikolta oman mieltymyksensä mukaisen valinnan. Menetelmää on käytetty tarkastelemaan yllä lueteltuja viittä osa-aluetta, joiden perusteella palveluntarjoaja pystyy löytämään palvelun kehitysalueita. (Grönroos 2010, 116 - 117.)

3.5 Asiakaspalvelukanavat

Asiakaspalvelukanavana fyysinen kanssakäyminen käy vuosivuodelta vähemmäksi. Puhelimitse ja verkossa tehtävä asiakaspalvelu on monissa yrityksissä jo laajin palvelukanava. Espoon yhteispalvelu käyttää asiakaspalvelussaan enimmäkseen palvelupisteitä, tämä johtuu yhteispalvelun tarjoamista fyysisistä palveluista, joita ei etäpalveluna voida tuottaa. Palvelupisteasiointin hyötynä on palvelujen tuottaminen asiakkaalle välittömästi ja kasvotusten, jolloin asiakkaan on nopea ja helppo saada palvelua.

Ihmiset odottavat nykyisin yritysten ja erilaisten organisaatioiden löytyvän Internetistä. Sosiaalinen media on laaja yhteyden pito kanava ihmisille ja potentiaalinen kanava markkinoida palveluja. Se on kuitenkin hankaloittanut asiakaskokemusten hallintaa. Sosiaalinen media antaa kenelle tahansa mahdollisuuden jakaa omia kokemuksiaan yrityksestä ilman, että yritys pystyy reagoimaan tilanteeseen. Sosiaalinen media kuitenkin antaa yrityksille mahdollisuuden muuttaa asiakkaiden kuvaa palvelusta nopeasti, jonka vuoksi sen käyttäminen järkevästi on välttämätöntä. (Löytänä ym. 2011, 137 - 138.)

4 Tutkimusmenetelmät ja toteutus

Koska opinnäytetyöntarkoituksena on kartoittaa palveluita sekä palvelutyytyväisyyttä, tullaan työ tekemään tutkielmalliselta pohjalta. Tutkielmallisen opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda uutta tietoa toimeksiantajayritykselle analysoimalla jo olemassa olevaa ja haastatteluilla saatavaa tietoa. Tärkeimpänä menetelmänä tässä opinnäytetyössä käytetään teemahaastat-

telua, jonka tarkoituksena on saada laadullista tietoa asiakaspalvelusta, asiakaspalvelukokemuksesta ja asiakaspalvelutyytyväisyydestä.

4.1 Aineiston hankintamenetelmät

Työ etenee kvalitatiivisella työotteella. Kvalitatiivinen tarkoittaa laadullista tutkimusta, eli sen tarkoituksena on hankkia tutkimuksen kohteesta, tarkempaa ja tarkoituksellisempaa tietoa. Laadulliseen tutkimukseen tarkoituksena on selvittää kohdehenkilöiden mielipiteitä ja ajatuksia. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on sukeltaa pintaa syvemmälle ja keskittyä vastausten lukumäärän sijasta saamaan laadukkaita vastauksia. Laadullisen tutkimuksen perusteella on mahdollista saada vastaus kysymyksiin ”miksi, kuinka ja mitä?”. Laadullinen tutkimuksen tulokset ovat hyvin usein kuvaavia, luovia ja diagnosoivia. (Ojasalo, Moilanen & Rita-lahti. 2014, 104 - 105.)

Erityisesti asiakaspalvelussa on erittäin tärkeä saada tietoa siitä miksi asiakkaat ovat tyytyväisiä, tai miksi he eivät ole tyytyväisiä palvelukokemukseen. Vastausten perusteella on tällöin mahdollista löytää ongelmakohdat, joihin tulee keskittyä, jotta yritys pystyy tarjoamaan parempia asiakaskokemuksia. On myös tärkeää tunnistaa ne asiakaspalvelutilanteet jotka pitävät asiakkaat tyytyväisinä, koska niitä tapoja tulee jatkaa hyvän asiakaspalvelukokemuksen säilyttämiseksi.

4.2 Tutkimusaineiston analysointi

Ennen haastattelua selvitettiin Espoon yhteispalvelun toimintaa, palveluvalikoimaa ja palvelun saatavuutta Espoon kaupungin verkkosivuilta dokumenttianalyysin keinoin. Sisältöä, joka löydettiin sivuilta, analysoitiin ja lajiteltiin, jotta sitä oli helpompi tarkastella.

Espoon kaupungin sivujen tietoja pidetään luotettavana koska on kyse Kunnan virallisista Internet sivuista. On kuitenkin tärkeää ottaa huomioon että tietojen ajantasaisuus saattaa joissain tilanteissa aiheuttaa epäselvyyksiä. Sivuja kuitenkin päivitetään kuukausittain, joten ajantasaista informaatiota löytyy helposti. (Ojasalo ym. 2014, 136.)

Haastattelut luodaan teoriaperustan pohjalta, niihin pyritään sisäistämään Espoon yhteispalvelupisteelle tärkeitä palvelun osa-alueita. Haastattelu tavaksi on valittu puolistrukturoitu haastattelu. Haastattelussa käytetään valmiita kysymyksiä, jotka perustuvat tehtyyn teoria pohjaan. Haastattelu sisältää myös avoimia kysymyksiä, jotka mahdollistavat sen että asiakas pystyy tuomaan esille asioita, joita haastattelijä ei ole ajatellut. Puolistrukturoitu haastattelu antaa asiakkaalle vapautta vaikuttaa haastattelun sujuvuuteen. Haastateltava pystyy myös

jakamaan omia mielipiteitään, joista saattaa olla suurta hyötyä palveluntarjoajalle. (Puusa & Juuti 2011, 81.)

Haastattelut suunniteltiin viiden laadun osa-alueen pohjalta. Kysymyksiä luotiin jokaiseen palvelualueeseen liittyen, jotta asiakkaalla on mahdollisuus laaja-alaisesti kertoa omasta palvelukokemuksestaan.

Haastattelut dokumentoitiin kirjallisesti lomakkeille. Lomakkeille kirjoitettiin keskustelun pääajatuksat ja haastattelukysymysten osalta olennaiset vastaukset. Haastattelulomakkeiden pohjalta kartoitettiin, minkälainen on vastaajien ikärakenne, ja miten vastaajien ikärakenne vaikuttaa palvelupisteissä käytettyihin palveluihin. Ikärakenteesta ja palveluista luotiin taulukko, joka kuvaa sen, minkälaisia palveluja eri-ikäiset vastaajat käyttävät ja tietävät. Samassa osiossa selvitettiin asiakkaiden suosima palvelutapa.

Haastattelujen asiakaspalvelua ja kehitysehdotuksia sisältävissä kyselyissä haastatteluiden sisältö lajiteltiin kolmeen alueeseen. Ensimmäiseen alueeseen listattiin palvelupisteiden ja asiakaspalvelu kiitettävät puolet. Toiseen alueeseen lajiteltiin asiakkaiden kokemat kehitystä vaativat kohteet ja kolmanteen alueeseen asiakkaiden omia kehitysehdotuksia.

4.3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin useammassa vaiheessa, josta ensimmäinen vaihe oli aiheesta sopiminen toimeksiantajan kanssa ja aiheanalyysin luominen. Tätä varten toimeksiantajayrityksen kanssa päätettiin tutkimukselle tarkoitus ja aikataulu. Toimeksiantajaan oltiin Opinnäytetyöprosessin aikana yhteydessä sähköpostitse, jota kautta toimeksiantajalta voitiin saada mahdollisesti kirjallista lisätietoa palvelupisteestä ja sen toiminnosta. Myös työnkuva selkeytyi opinnäytetyöprosessin aikana. Opinnäytetyösuunnitelma laadittiin seuraavaksi. Tämä vaihe sisälsi tarkemman katsauksen opinnäytetyön aiheeseen, toimeksiantajaorganisaatioon ja teoriapohjaan, jota alettiin kerätä opinnäytetyösuunnitelmaa rakennettaessa.

Teoriapohjan kerääminen on opinnäytetyön kannalta erittäin tärkeää, koska opinnäytetyössä, kaikki pohjautuu luotuun teoria pohjaan. Teoriapohjasta oli saatava riittävän laaja, joka kattaisi asiakaspalvelukokemuksen alueet hyvin. Teoriapohjan päälähteenä käytettiin Löytänen ja Korteson kirjaa Asiakaskokemus, joka avaa kokonaisvaltaisesti asiakaskokemuksen käsitettä. Tämän teoksen lisäksi toisena päälähteenä käytettiin Grönroosin Palvelujen johtaminen ja markkinointi kirjaa, joka antaa laajan kuvan asiakaspalvelusta ja palvelujohtamisesta. Pääteokset antoivat palvelukokemuksesta selkeän ja laajan kuvan jonka pohjalta oli mahdollista luoda kysymyksiä toimipisteissä tehtäviä haastatteluja varten. Kerätyn aineiston perusteella luotiin haastattelulomake teemahaastattelua varten. Haastattelulomakkeen kysymykset poh-

jautuivat teoriasta löydettyyn tietoon ja varsinkin teoriapohjassa avattuihin viiteen laadun osatekijään, joista Grönroos(2010, 114 - 117) mainitsee kirjassaan.

Haastattelut sovittiin kahdelle peräkkäiselle päivälle kahdessa toimeksiantajan eri toimipisteessä. Asiakashaastatteluja tehtiin eri aikoihin päivästä, jotta haastatteluihin voisi saada osallistumaan mahdollisimman paljon erilaisia asiakkaita. Haastateltavia asiakkaita oli tarkoitus lähestyä palvelupisteessä asiainnin jälkeen, jotta haastattelutilanne tai haastattelija ei vaikuttaisi asiakkaan kokemaan palvelukokemukseen. Tämä onnistui välittömästi heidän asiointinsa jälkeen. Haastattelijalle oli tärkeää että haastateltavalla oli aikaa keskustella asiakaskokemuksestaan, jotta asiakkailta saataisiin hyviä ja laadulliseen tutkimukseen sopivia vastauksia. Asiakkaita oli helppo saada osallistumaan haastatteluihin kysymällä. Haastattelupäivinä tehtiin myös havainnointia asiakaspalveluun ja palvelupisteiden palveluntarjontaan keskittyen. Haastattelupäivien jälkeen haastatteluaineisto analysoitiin. Analysointiin ja avattiin. Myös havainnoinnista tehtiin kirjalliset muistiinpanot jotka avattiin tutkimustulosten yhteydessä.

4.4 Luotettavuuden määrittäminen

Kvalitatiivisella tutkimuksella ei pyritä tilastollisesti oikeaan lopputulokseen, vaan pyritään ennemminkin löytämään erilaisia näkökulmia tutkimusaiheeseen. Laadullisessa tutkimuksessa voi myös tulla ilmi uusia ajatuksia joita tutkimuksessa ei ole aiemmin käsitelty. Tämän vuoksi laadullista tutkimusta ei voi arvioida luotettavuuden kannalta samalla lailla kuin määrällistä tutkimusta. (Imms 2002, 124.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuutta mitataan tutkimuksen dokumentoinnin perusteella. Tutkimuksessa tulee selkeästi dokumentoida tutkimuksen vaiheet ja tulokset. Tutkimus tulee dokumentoida siten, että lukija voi tulosten perusteella ymmärtää, miten tekijä on tullut tiettyihin päätelmiin. Lukijan tulee pystyä seuraamaan tutkijan ajatusta jotta tutkimus herättää lukijassa luottamusta. Myös tutkimuksen tuloksista tehtyjen päätelmien tulee olla loogisia. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kuitenkin lisää useampien tutkimuskohteiden ja tutkimustapojen käyttäminen tutkimuksessa. Kun laadullisessa tutkimuksessa haastatellaan useampia ihmisiä, on mahdollista saada enemmän näkökulmia samaan aiheeseen, jonka vuoksi samaa aihetta voi tutkia syvemmin ja ymmärtää paremmin. Myös kahden eri tutkimustavan, haastattelujen ja havainnoinnin, käyttäminen tukee haastateltavien vastauksien ymmärtämisestä. (Ojasalo ym. 2014, 105.)

Haastattelussa palvelupisteissä asioivia asiakkaita vastaukset ovat aina subjektiivisia eli asiakkaan oman kokemuksen mukaisia. Haastateltavien mielikuvat usein kohdistuvat vain sen hetkiseen kokemukseen ja usein vain sillä hetkellä vallitseviin mielikuviin palvelupisteistä. Tämä

saattaa vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen, koska ei ole mahdollista saada laajempaa näkemystä asiakkaan pitkäaikaisesta asiakaskokemuksesta. Jos havainnoidaan vain rajallisen määränä päiviä, niin havainnoinnin tuloksiin vaikuttavat sen hetkinen tilanne palvelupisteissä. Myös mahdolliset sen hetkiset ongelmatilanteet tai poikkeustilanteet palvelupisteissä voivat vaikuttaa havainnoinnin ja haastattelujen tuloksiin.

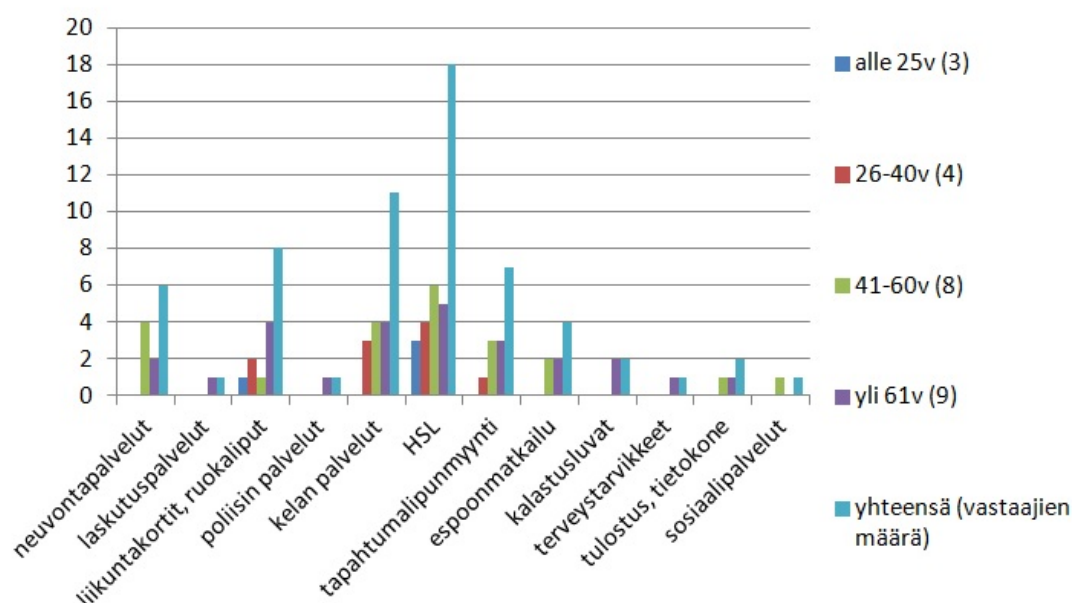
5 Asiakaskokemus haastatteluiden ja havainnoinnin valossa

Haastattelut toteutettiin kahdessa eri Espoon yhteispalvelun palvelupisteessä. Toimipisteet olivat kooltaan ja kävijämääriltään erilaisia. Toinen sijaitsi kulttuuritoimintakeskuksessa yhdessä Espoon kaupunkikeskuksista. Tässä toimipisteessä omien palveluiden mahdollisuudet olivat tilan puutteen vuoksi rajalliset. Tämä rajoitti myös palvelupistehenkilökunnan palvelumahdollisuuksia. Toinen palvelupiste sijaitsi kauppakeskuksessa ja oli tiloiltaan laajempi ja nämä laajemmat tilat mahdollistivat myös laajemman palvelutarjonnan ja asiakkaille lisäpalveluja, joita ei ollut mahdollista toisessa sijainnissa tarjota. Asiakaslukumäärät myös erosivat toisistaan. Nämä erot vaikuttivat osin asiakkaiden vastauksiin ja palvelun käyttötapoihin, sekä palvelukokemukseen. Tutkimuksessa ei kuitenkaan ole tarve keskittyä toimipisteiden välisiin eroavaisuuksiin.

5.1 Taustatekijät

Haastattelulomake (katso Liite 1) koottiin teoria pohjan perusteella ja siihen sisällytettiin kysymyksiä palvelun käyttötottumuksista, palvelulaadusta ja palvelupisteistä. Kysymykset ja niiden perusteella saadut vastaukset koottiin ja analysoitiin. Haastatteluja tehtiin kahden päivän aikana 24 kappaletta. Vastaajien ikärakenne painottui yli 40 vuotiaisiin joita haastateltavista oli 17 kappaletta. Haastateltavista kolme olivat alle 25 -vuotiaita, neljä haastateltavaa oli 26 - 40 -vuotiaita, 41 - 60 -vuotiaita haastateltavia oli kahdeksan kappaletta ja yli 60 -vuotiaita yhdeksän.

Haastateltavilta selvitettiin mitä palveluita he käyttävät Espoon yhteispalvelupisteissä ja mistä palveluista he tietävät. Suurin osa haastateltavista tiesi ainoastaan niistä palveluista joita he itse käyttävät. Alla olevassa kaaviossa kuvataan vastaajien käyttämät palvelut vastausten lukumäärän perusteella ikäryhmittäin.



Taulukko 1 Yhteispalvelupisteiden palveluvalikoima ja niiden käyttö eri ikäryhmien keskuudessa

Kaaviossa ilmenee, että kaikkien ikäryhmien keskuudessa Helsingin Seudun Liikenteen(HSL) palvelut olivat palvelupisteiden käytetyin ja tunnetuin palvelu. Kaikki alle 40 -vuotiaat vastaajat käyttivät, sekä tiesivät HSL:n palveluista ja neuvonnasta palvelupisteissä. Yli 41 -vuotiaista enemmän kuin puolet tunnisti HSL:n palveluiden tarjottavan palvelupisteissä. Haastateltavien keskuudessa toiseksi eniten käytetty palvelu on Kela:n neuvonta ja asiointipalvelu. Osa asiakkaista tiesi myös Espoon kaupungin tarjoamista liikunta- ja ruokalipuista. Myös tapahtumalipun myynti oli yksi suurimmista asiakkaiden tuntemista ja käyttämistä palveluista. Muut palvelupisteiden palvelut tulivat haastattelujen aikana harvemmin esille.

Ikäerottelun perusteella pystymme päättämään että nuoremmat Espoon yhteispalveluiden käyttäjät eivät käytä monipuolisesti yhteispalvelupisteiden palveluja. Mahdollinen syy tälle on se, että nuoremmat henkilöt etsivät tietoa Internetistä huomattavasti enemmän ja käyttävät siellä sijaitsevia palveluja. Yli 40 -vuotiaat käyttävät ja tuntevat yhteispalvelun palveluja melko monipuolisesti. Tästä huolimatta monet palveluista jäivät huomiotta. Asiakkaat kuitenkin pitivät Yhteispalvelun palveluvalikoimaa erittäin hyvänä ja monipuolisena. He kuitenkin toivoisivat palveluvalikoimalle parempaa näkyvyyttä.

Lähes kaikki vastaajat pitivät yhteispalvelutoimipisteissä asiointia mieluisimpana yhteydenototapana, koska kasvokkain asioidessa on mahdollista käydä useampaa asiaa läpi saman asiointikerran aikana. Osa vastaajista toivoi enemmän palveluja Internetiin, jottei tarvitsisi tulla hakemaan tietoa paikanpäältä. Haastateltavat myös mainitsivat, että HSL matkakortin la-

tausmahdollisuus Internetin kautta olisi toivottava tulevaisuudessa. HSL:n ryhmäpäällikön Risto Vattovaaran haastattelussa (Massinen 2014) Vattovaara mainitsi, että HSL on toteuttamassa matkakorttiudistusta vuonna 2016, jonka jälkeen vuoden 2017 alussa matkakortin Nettilaustauspalvelu tulisi käyttöön.

Haastatteluissa selvisi, että yhteispalvelupisteissä asiakkaiden on helppo löytää etsimänsä tieto. Joissain tilanteissa asiakkaat toivoisivat henkilökunnan parempaa palveluaittiutta. Haastateltavista kävi ilmi, että monet tarvitsevat apua tiedon etsimiseen, mutta avun saadesaan asiakkaat saivat asiansa helposti ja nopeasti hoidettua. Myös Espoon kaupungin Internet sivut olivat hyvin informoivat ja palvelivat asiakkaita tarvitsemansa tiedon etsimisessä.

5.2 Asiakkaiden mielipiteitä aukioloajoista

Asiakkaiden mielipiteet toimipisteiden aukioloajoista vaihtelivat paljon. Alle puolet vastaajista piti aukioloaikoja nykyisellään hyvinä ja toimivina. Ilmaisuja, joilla osa vastaajista kritisoi palvelupisteiden aukioloaikoja, olivat ”sekavat aukioloajat”, ”menee kiinni liian aikaisin”, ”pitäisi olla myös lauantaisin auki” ja ”aukioloajat huonosti näkyvillä”. Osa vastaajista mainitsi palvelujen käyttämisen olevan hankalaa lyhyiden aukioloaikojen vuoksi. Asiakkaat toivoisivat pitempiä aukioloaikoja työssäkäyviä ajatellen, koska työpäivän loppuessa iltapäivästä, osa palvelupisteistä on jo sulkenut tai sulkemassa oviaan. Osa vastaajista mukaan kello 17.00 on liian aikainen aika sulkea palvelupiste, koska siihen aikaan työssäkäyvät ihmiset lähtevät pääsevätkin asioimaan. Yksi päivä viikossa, jolloin palvelupiste sulkeutuu tunnin normaalia aikaa myöhemmin, ei riitä täyttämään työssäkäyvien asiakkaiden tarpeita. Haastateltavien mielestä olisi toivottavaa, jos palvelupiste sulkeutuisi päivittäin kello 18.00 - 19.00 aikaan.

Toinen asia, jonka asiakkaat kokivat mainitsemisen arvoiseksi aukioloaikoihin liittyen, oli sekavaksi koetut aukioloajat. Asiakkaat toivoisivat aukioloaikojen olevan yhtenäisiä eri palvelupisteiden välillä. Tällöin välttyttäisiin sekaannuksilta ja turhalta odottamiselta, esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas tulee tuntia aikaisemmin, koska on tarkistanut toisen palvelupisteen aikataulut. Keskiviikko-päivän erillinen aikataulu aiheutti myös keskustelua haastattelutilanteissa. Osa asiakkaista on tyytyväisiä keskiviikon aukioloihin pidennetyn aukioloajan vuoksi, mutta osa asiakkaista koki sen sekoittavan liian paljon asiointia.

Lauantai aukioloaikoja esitettiin toivottaviksi varsinkin palvelupisteiden kauppakeskussijainteihin. Lauantait ovat ostopäiviä, jolloin usein perheelliset asioivat kauppakeskuksissa ja tämän vuoksi olisi tärkeää jos asiakkaat pystyisivät hoitamaan useampia asioita samanaikaisesti. Haastattelun aikana mainittiin myös että aukiolot näkyvät palvelupisteen ulkopuolella heikosti ja ne voisivat olla selkeällä ja isolla fontilla näkyvissä.

5.3 Asiakkaiden kokema asiakaspalvelun laatu

Haastattelussa kysyttiin asiakkailta heidän kokemasta asiakaspalvelusta, kysyttiin mitkä asiat toimivat Espoon yhteispalvelupisteissä, ja mitä asioita Espoon yhteispalvelupisteissä tulee kehittää tulevaisuutta ajatellen. Haastatteluissa saatiin asiakkailta monipuolisia vastauksia joista ensimmäiseksi käydään läpi asiakaspalvelussa asiakkaiden kokemat positiiviset asiat, tämän jälkeen negatiivisena koetut asiat ja viimeisenä asiakkaiden itse ehdottamat kehitysehdotukset.

Monet asiakkaat mainitsivat asiakaspalvelun olevan joko hyvä, ystävällinen, asiantunteva, asiallinen ja tehokas. Nämä adjektiivit viittaavat asiakaspalveluhenkilön asiantuntemukseen ja yleiseen asenteeseen. Monet asiakkaista pitivät henkilöstöä ammattitaitoisena ja tämän vuoksi asiat sai hoidettua nopeasti ja tehokkaasti. Jonon puute ja nopea asiointi tuli mainituksi asiakkaiden puolesta pariin kertaan haastattelujen aikana. Asiakkaat pitävät siitä että palvelupisteeseen on helppo tulla ja saada nopeasti palvelua. Fyysinen asiakaspalvelu koottiin tärkeäksi varsinkin ikäihmisten kannalta, koska monimutkaisissa tilanteissa asiat on helpompi selvittää keskustelemalla paikan päällä. Asiakkaat pitävät hyvää asiakaspalvelua tärkeänä osana palveluvarustuksen toimintaa.

Muita asioita, joiden kohdalla asiakkaat antoivat kehuja Espoon yhteispalvelupisteelle, oli tietovalikoiman laajuus. Asiakkaat ovat tyytyväisiä siihen, että palvelupisteistä löytyy paljon uutta tietoa ja paljon esitteitä, joista voi löytää uusia liikunta ja luontoharrastuksia. Myös palvelupisteiden sijaintia keuhuttiin ja monipuolisia aukioloaikoja.

Osa haastateltavista kertoi kokevansa asiakaspalvelun tylynä. Osa asiakkaista koki, ettei heitä huomioitu asiakkaina lainkaan heidän saapuessaan liikkeeseen, vaikka liike oli tyhjillään. Asiakkaat kokivat, että palvelun laatu vaihtelee palvelupisteiden välillä. Palvelun laadun vaihtelu vaikutti paljon asiakkaiden antamiin vastauksiin koskien asiakaspalvelukokemusta eri asiakaspalvelupisteissä. Asiakaspalvelijoiden palveluasenteessa on myös joidenkin haastateltavien mukaan kehittämisen varaa. Osa asiakkaista olisi kaivannut asiakaspalvelijalta iloisempaa tai vastaanottavampaa asiakaspalveluotetta. Jonotuslippujärjestelmää pidettiin osin hankalana ja joissain tilanteissa myös turhana. Iäkkäiden ihmisten oli hankala käyttää jonotuslippujärjestelmää, sen sisältämien useampien valintapainikkeiden vuoksi. Jonotusjärjestelmän käyttöön ei tarjottu apua, vaikka liike oli tyhjä asiakkaita ja asiakas vaikutti tarvitsevan apua.

Osa asiakkaista koki jonotusajan negatiivisena asiana. Asiakkaiden on vaikea päätellä asiakaspalvelun jonotusaikoja, koska palvelupisteissä tarjotaan niin monenlaisia palveluja. Osa palveluiden käsittelystä vie huomattavan paljon aikaa, joka saattaa pidentää palveluaikoja ja tämän vuoksi aiheuttaa asiakkaissa turhautumista.

Asiakkailta saatiin kehitysehdotuksia, joilla asiakaspalvelua tai palvelupisteiden toimintaa voitaisiin kehittää. Haastattelusta tuli ilmi että jotkin asiakkaat kokevat palvelupisteet hankaliksi löydettäviksi värittömyyden vuoksi. Tämän vuoksi palvelupisteitä voisi pyrkiä tekemään näkyvämmiksi esimerkiksi tuomalla väriä palvelupisteen kyltteihin tai palvelupisteen sisustukseen. Myös haastatteluissa mainittiin että yhdistetyt kunnalliset palvelut kuten yhteispalvelupiste kirjaston yhteydessä on toimiva ja niitä voisi toteuttaa useammassa toimipisteissä.

Myös netissä yhteispalvelu voisi näkyä laajemmin. Palveluja voisi siirtää nettiin ja lisätä enemmän tietoa. Espoon yhteispalvelupisteillä voisi olla esimerkiksi oma erillinen Internet sivu Espoon kaupungin sivujen lisäksi. Asiakkaiden oli hankala löytää palautelaatikkoja ja palautelomakkeita palvelupisteistä. Tämän vuoksi osa asiakkaista toivoi, että ne siirrettäisiin näkyvämmille paikoille palvelupisteissä.

5.4 Asiakaspalvelu Internetissä ja palvelupisteissä

Asiakkaat ovat melko tyytyväisiä yhteispalvelun Internet sivuihin eikä laajemmalle näkyvyydelle Internetissä tai sosiaalisessa mediassa ole tarvetta. Internet sivut ovat helpot käyttää ja tarvittu informaatio löytyy helposti. Internet sivujen kautta asiakaspalautetta on helpompi antaa ja asiakas saa siitä kirjallisen dokumentin. Olisi hyvä jos Internet sivuilla näkyisi tarjottaviin palveluihin liittyviä muutoksia, kuten kalastuslupiin liittyviä muutoksia.

Haastateltavat suosivat nykyisistä asiakaspalautevaihtoehdoista paperista asiakaspalvelulomaketta ja toivoisivat palautelaatikoiden olevan enemmän esillä ja helpommin löydettävissä palvelupisteissä. Myös Internet palautelomaketta pidettiin hyvänä asiakaspalautteen anto vaihtoehtona. Monet asiakkaista myös haluavat antaa palautetta suullisesti, koska silloin pystyy keskustelemaan palveluneuvojan kanssa suoraan mahdollisista kehitystarpeista tai onnistumisista. Hymynaama palauteautomaattia pidettiin myös hyvänä palautteen keruumenetelmänä, mutta joissain tapauksissa liian yksinkertaisena. Asiakkaat eivät voi tätä palautetapaa käytettäessä mainita miksi he ovat palveluun tyytyväisiä tai tyytymättömiä. Haastatteluissa myös ehdotettiin palautteenkeruumenetelmäksi nykyaikaista Tablet - tietokonetta, johon on mahdollista sisällyttää sähköinen palautekysely, tähän kyselyyn asiakkailla olisi mahdollisuus vastata palvelupisteestä poistuttaessa. Sähköisessä kyselyssä voisi olla muutama monivalintakysymys ja kirjoituskenttä vapaan palautteen antamista varten, jotta asiakaskokemuksesta olisi mahdollista saada laajempi ymmärrys.

5.5 Haastattelijan havainnot asiakaspalvelutoiminnasta

Havainnointia tutkimusmenetelmänä käytettiin lähinnä tarkastelemaan asiakaspalvelutilannetta ja palvelusihteerien asiakaspalveluasennetta. Havainnoinnissa myös kiinnitettiin huomiota asiakkaiden käyttäytymiseen palvelupisteissä ja palvelutilanteen sujuvuuteen asiakkaan näkökulmasta. Havainnoinnin tarkoituksena oli tarkastella puolueettomasti asiakaspalvelutilannetta, jotta olisi mahdollista kiinnittää huomioita myös asioihin, joita asiakkaat välttämättä eivät nopean asiakaspalvelutilanteen aikana ehdi huomaamaan.

Palvelupisteet on sisustettu huolellisesti ja palvelujen näkyvyys suunniteltu hyvin. Palvelupisteissä tarjottavia esitteitä löytyy monipuolisesti ja ne ovat helposti löydettävissä. Esitteet on sijoitettu näkyvästi, jotta mahdollisimman monista palveluista olisi helposti löydettävissä tietoa. Esitetelinettä käytettiin asiakkaiden puolesta aktiivisesti, ja havainnoinnissa huomattiin myös että asiakkaat saivat sieltä haettua uutta tietoa. Myös HSL:n palvelut olivat helposti näkyvillä. Palvelupisteissä, joissa on myös tulostus ja tietokone palveluja ei ollut ilmoitettu palveluiden käytöstä selkeästi, joka saattoi aiheuttaa väärinymmärryksiä asiakkaiden keskuudessa.

Havainnoinnissa huomattiin joidenkin asiakaspalvelijoiden palveluasenteessa puutoksia. Havainnoinnissa kävi ilmi, että joissain tilanteissa asiakaspalvelijat eivät huomioineet asiakkaita heidän saapuessaan palvelupisteeseen. Asiakaspalvelijat eivät myöskään reagoineet tilanteissa, joissa asiakkaalla oli selkeästi hankaluuksia löytää palvelupisteestä oikeaa dokumenttia tai painaa jonotuslippukoneen oikeaa painiketta. Näissä tilanteissa asiakas sai apua vasta, kun kysyi apua suoraan asiakaspalvelijalta. Havainnoinnissa kuitenkin huomattiin että asiakaspalvelijat osasivat hyvin työnsä ja asiakkaat saivat lähes aina avun tarvitsemassaan tilanteessa.

6 Kehittämisehdotukset

Haastattelujen ja havainnoinnin perusteella voitiin löytää muutamia kehittämiskohteita, joihin keskittymällä asiakaskokemusta olisi mahdollista parantaa palvelupisteissä. Kehittämiskohteista kerrottaessa mainitaan myös mahdollisia keinoja, joista olisi hyötyä asiakaskokemuksen kehittämisessä.

Yksi kehittämiskohde joka tuli haastattelujen ja havainnoinnin aikana selville, oli tarve aukioloaikojen muutokseen. Aukioloaikojen pidentäminen ilta-aikaan koettiin tarpeelliseksi. Monet asiakkaat kertoivat aukioloaikojen olevan hieman sekavia ja lyhyitä, joidenka vuoksi aukioloaikoja voisi pyrkiä yhtenäistämään ja pidentämään ilta-aikaan. Olisi tärkeää, että kaikki palvelupisteet olisivat vähintään kello 18.00 asti auki arksin, jotta päivätoissa käyvät ihmi-

setkin voisivat helposti ja vaivatta asioida palvelupisteissä. Myös lauantai aukiolojen käyttöönottoa tulisi harkita varsinkin kauppakeskustoimipisteissä, joissa lauantai on vilkas kauppapäivä. Lauantai aukioloajat helpottaisivat palveluiden saatavuutta myös esimerkiksi perheellisille ja toimistoaikoihin työskenteleville.

Palvelutarjonta on hyvä ja laaja, myös asiakaspalvelijoiden tietämys tuotteista on hyvä. Palveluista voisi kuitenkin tiedottaa laajemmin, koska monet palvelupisteiden käyttäjät eivät tiedä lainkaan minkälaisia erilaisia palveluita Espoon Yhteispalvelu tarjoaa. Erilaisia palveluita voisi mainostaa selkeämmin sekä toimipisteissä että Internetissä.

Asiakaspalveluasenne vaikutti selkeästi vaihtelevan eri toimipisteiden ja asiakaspalvelijoiden välillä. Tämän vuoksi siihen olisi tarpeellista kiinnittää enemmän huomiota ja mahdollisesti kouluttaa henkilöstöä sen osalta. Henkilöstölle voisi asettaa tietyt toimintatavat miten asiakkaiden kanssa tulisi asioida. Positiivisen asiakaspalvelukokemuksen luominen on tärkeää ja sen tulisi myös parantaa asiakastyytyväisyyttä.

Asiakaspalautejärjestelmää olisi kannattavaa kehittää ja Espoon yhteispalvelu voisi tulevaisuudessa tarjota asiakaspalautteen keräämistä palvelupisteisiin sijoitettujen Tablet -tietokoneiden avulla. Tablet -tietokonekysely on asiakaslähtöinen ja uudenaikainen. Se on helppo käyttää ja sillä pystyy nopeasti ja tehokkaasti keräämään palautetta asiakkailta. Jos kyselyn sisältömäärä on rajallinen, asiakas pystyy helposti, nopeasti ja vaivatta vastaamaan asiakaspalautetta koskeviin kysymyksiin. On tärkeä, että kyselyssä on myös mahdollisuus antaa kirjallista palautetta, jotta asiakas pystyy myös tuomaan esille omia kehitysehdotuksiaan tai muuta palautetta. Tablet tietokoneelle löytyy asiakaspalveluun kehitettyjä palautteenkeruuohjelmia, joissa sähköinen ohjelma kerää palautteet tietokantaan. Tietokantaan saapuneista palautekyselyn tuloksista luodaan automaattiset tilastot ja valmiit tulokset saapuvat sähköisesti yrityksen yhteyshenkilölle. Tämä yhteyshenkilö pystyy välittömästi tarkastelemaan tuloksia ja pääsee heti keskittymään olennaiseen, eli asiakaskokemuksen parantamiseen ja kehittämiseen. Toimeksiantajayritys voisi mahdollisesti ottaa selvää, minkälainen investointi sähköinen palautejärjestelmä olisi, ja mitä hyötyjä ja haittoja sen käyttöön ottamisesta olisi.

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, minkälainen on asiakkaan kokemus palvelupisteessä asioinnista, ja mitä osa-alueita olisi tarve muuttaa paremman palvelun tarjoamiseksi. Tutkimuksen tuloksissa kävi ilmi, että asiakkaat kokevat palvelun laadun lähtökohtaisesti hyvänä, asiallisena ja asiantuntevana, mutta palvelun laadun tasaisuuteen tulisi panostaa, jotta jokainen asiakas voisi asiointipaikasta tai asiakaspalvelijasta riippumatta olla tasaisen tyytyväinen saamaansa palveluun. Asiakaspalvelu on tärkeä osa-alue palveluyrityksen toimintaa. Palvelu-

pisteet ovat selkeitä ja niiden sijainnit ovat erinomaisia. Asiakkaat myös löytävät niistä tarvitsemansa tiedon helposti. Palvelupisteissä tarjottava palveluvalikoima on hyvä, mutta asiakkaat kaipaisivat, että palveluita tuotaisiin enemmän esille. Palvelupisteiden aukioloaikoja olisi hyödyllistä asiakkaan näkökulmasta laajentaa ilta-aikaan, jotta useammalla ihmisellä olisi mahdollisuus asioida tarpeidensa mukaan palvelupisteissä.

Asiakkaat ovat tyytyväisiä palvelupisteiden Internet-sivuihin ja palautelomakkeena nykyisin paperinen asiakaspalautelomake on asiakkaiden kokemusten mukaan toimiva. Olisi kuitenkin hyödyllistä ajatella asiakaspalautejärjestelmän sähköistämistä. Uudistetun järjestelmän käyttöönotto voisi nopeuttaa ja helpottaa asiakaspalautteiden käsitlemistä.

Työn luotettavuuteen vaikuttaa se miten tutkimus ja sen tulokset on dokumentoitu. Tutkimustulokset on pyritty tuomaan tässä työssä esille selkeästi ja monipuolisesti, jottei olennaisia tuloksia jäisi tutkimustuloksissa käsittelemättä. Myös tutkimuksen kulku on ilmaistu selkeästi, jotta tutkimus on mahdollista tarvittaessa toistaa.

Tutkimuksen myötä toimeksiantajayritys voi tunnistaa alueet jotka tarvitsevat kehittämistä ja sen myötä pyrkiä muuttamaan näitä osa-alueita paremman asiakaskokemuksen varmistamiseksi. Toimeksiantaja ilmaisi pystyvänsä hyödyntämään saatua tutkimustietoa asiakaskokemuksen kehittämisessä.

Tutkimustuloksissa löydettiin samankaltaisuuksia Pietiläisen (2014) tekemään opinnäytetyöhön. Tutkimuksessa kävi ilmi että palvelualltius ja henkilöstön tavoitettavuus ovat tärkeitä. Myös Espoon Yhteispalvelun asiakkaat pitivät hyvää asiakaspalvelua ja nopeaa palvelua tärkeinä asiakaspalvelukokemuksen osa-alueina.

Lähteet

Kirjalliset:

Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYPro.

Holm, Heli. Yhteispalvelupiste – kaupungin näyteikkuna. Espoon kaupungin henkilöstölehti Wieter. Julkaistu 4/2011.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus : palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Ojasalo, K.; Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Puusa, A. & Juuti, P. 2011. Menetelmä viidakon raivaajat. Vantaa: Hansaprint.

Rissanen, T. 2005. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Pohjantähti.

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Sähköiset:

Imms, M. 2002. Qualitative Market Research, Volume 1 : An Introduction to Qualitative Market Research. SAGE Publications. Saatavilla Ebrary:sta.

Massinen, T. Matkakorttia voi ladata netistä parin vuoden päästä. Vantaan Sanomat. Julkaistu 1.12.2014. Viitattu 16.5.2015.

<http://www.vantaansanomat.fi/artikkeli/252348-matkakorttia-voi-ladata-netista-parin-vuoden-paasta>

Espoo Yhteispalvelu. Viitattu 13.4.2015. http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Yhteystiedot/Yhteispalvelu

Muut:

Kanerva, A. Sähköpostihaastattelu 2015.

Pietiläinen, J. 2013. Asiakaskokemus - teoriasta käytäntöön. Case: Jyväskylän Energia. Jyväskylän ammattikorkeakoulu

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/85382/Pietilainen_Joni.pdf?sequence=1

Piispa, A. 2013. Asiakaskokemuksen kehittäminen Osuuspankissa – Case: Parikkalan Osuuspankki. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013100815934>

Rantanen, Marjo. 2013. Asiakaskokemuksen kehittäminen palvelupolun mukaisesti. Laurea-ammattikorkeakoulu.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/75649/Rantanen_Marjo.pdf?sequence=1

Kuviot

Kuvio 1 Asiakkaan odottaman palvelun laatu	12
--	----

Taulukot

Taulukko 1 Yhteispalvelupisteiden palveluvalikoima ja niiden käyttö eri ikäryhmien keskuudessa	19
--	----

Liitteet

Liite 1 haastattelulomake

Asiakaskokemuksen kartoitus Espoon Yhteispalvelupisteissä

Hei, Olen Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelija Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmasta. Teen opinnäytetyötäni yhteistyössä Espoon Yhteispalvelun kanssa. Tavoitteenamme on kehittää asiakkaan palvelukokemusta ja tämän vuoksi teemme haastatteluja Espoon yhteispalvelun asiakkaille. Kaikki haastattelut tehdään anonyymeina ja ainoastaan asiakkaan ikä otetaan tutkimuksessa huomioon. Kiitos vastauksistanne!

Bini Silvennoinen, Opiskelija, Laurea-ammattikorkeakoulu

Monivalintakysymyksissä rastita oikea vaihtoehto

1. Ikä: ☐ Alle 25v, ☐ 26 – 40v, ☐ 40 – 60v, ☐ yli 60v

2. Mitkä Yhteispalvelun palvelut ovat sinulle tuttuja?

☐ Espoon kaupungin neuvontapalvelut, ☐ Espoon kaupungin laskutuspalvelut, ☐ Espoon kaupungin liikuntakortit, ☐ Poliisin palvelut, ☐ Kelan palvelut, ☐ HSL: neuvonta ja myynti, ☐ Tapahtumalipunmyynti, ☐ Espoon matkailu

Muu, mikä? _____

3. Mitä palveluja käytät Espoon yhteispalvelupisteissä?

4. Millä tavoin olet Espoon yhteispalveluun yhteydessä?

☐ Fyysiset palvelupisteet, ☐ Puhelinpalvelu, ☐ Chat-palvelu

Mikä yhteydenottotapa olisi sinulle mieluisin?

5. Kuinka helposti löydät Espoon yhteispalvelupisteistä sinulle tarvittavan tiedon?

6. Miten kuvailisit saamaasi asiakaspalvelua?

7. Mikä on mielipiteesi yhteispalvelupisteiden nykyisistä aukioloajoista? (esim. Tapiolan yhteispalvelupiste: ma-ti, to-pe 9-18, ke 12-19. Keskiviikkoisin poikkeava, myöhempi aukioloaika.)

8. Millä tavoin itse hyötyisit Espoon yhteispalvelun laajemmasta näkyvyydestä Internetissä ja sosiaalisessa mediassa?

9. Mikä olisi mielestäsi tehokkain tapa antaa asiakaspalautetta Espoon yhteispalvelulle?

10. Millä tavoin Espoon yhteispalvelupisteiden palvelua voitaisiin kehittää toimivammaksi?
